



Vivre

dans une ressource intermédiaire et de type familial

Un environnement comme chez soi	2	La vie sociale continue	5
Quoi apporter pour se sentir chez soi	2	Dans le respect de vos droits	6
Les services fournis par la ressource	3	En toute sécurité	8
Les services à votre charge	4	Frais liés à l'hébergement	10
Les services professionnels offerts par le CISSS de Chaudière-Appalaches	4		

Votre nouveau milieu de vie au cœur de la communauté

Votre responsable de ressource et toute l'équipe du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches vous souhaite la bienvenue dans votre nouveau milieu de vie. Nous espérons que vous vous y sentirez chez vous.

L'importance de la famille et des proches

La place de la famille et des proches

Nous reconnaissons l'importance des liens qui unissent la personne et sa famille ou ses proches. Nous reconnaissons également l'expérience de la famille et des proches pour identifier les interventions personnalisées qui vont favoriser le développement et la participation sociale de la personne. Nous souhaitons faire «équipe» avec votre famille et vos proches.

Les règles des visiteurs

Les visites sont des moments privilégiés. Votre famille et vos amis sont les bienvenus tout en respectant les heures de visite ainsi que les règles du milieu de vie établies par la ressource. Notamment:

- Agir de façon respectueuse avec tous les gens présents dans la ressource;
- Le respect de la Loi sur le tabac;
- Les mesures générales et particulières de prévention et de contrôle des infections. En situation d'élosion, la ressource pourrait limiter les visites pour une période déterminée.

Un environnement comme chez soi



Votre chambre

Votre chambre est votre espace privé. Vous y trouverez le mobilier fourni par la ressource tel que le lit, le matelas, la table de chevet, le bureau ou la commode. Bien que la ressource voit à l'entretien de la chambre, nous vous encourageons cependant à y participer, selon vos capacités.

Des aires de vie communes sont mises à votre disposition (ex.: salle à manger, salon, aménagements extérieurs, etc.).

La câblodistribution, la téléphonie et le courrier

Bien qu'il y ait un téléviseur dans le salon commun, vous pouvez aussi obtenir ce service dans votre chambre. Vous pouvez en faire la demande auprès de la ressource. Bien entendu, vous devez acquitter les frais mensuels liés à la câblodistribution. Vous pouvez aussi faire installer le téléphone ou même Internet dans votre chambre afin de favoriser la communication avec vos proches.

Vous ou un membre de votre famille devez en faire la demande et vous devez en assumer les frais d'installation ainsi que les frais mensuels. Si vous demandez un changement de chambre, les coûts additionnels d'installation seront également à vos frais.

La ressource étant votre milieu de vie, vous pouvez y recevoir votre courrier personnel. Il en est de même pour les journaux dont vous assumerez le coût de l'abonnement.

Quoi apporter pour se sentir chez soi



Si vous le souhaitez, vous pouvez apporter certains meubles. Toutefois par souci de sécurité ou de disponibilité d'espace il est important, au préalable, de prendre entente avec la ressource. De plus, vous aurez également le loisir de décorer votre chambre selon vos goûts.

Vous devez apporter vos vêtements habituels (vêtements de jour, de nuit, bottes, chaussures, manteau pour l'extérieur). Vous êtes responsable de faire les achats de vos vêtements et d'en assumer les frais.

Les produits fournis par la ressource :

- La literie courante (draps, couvre-lit, oreillers, piqués, serviettes et débarbouillettes);
- Dentifrice, crème de corps, déodorant, savon, shampoing de base;
- Mouchoirs de papier et papier hygiénique;
- Compléments alimentaires (Ensure, Boost, etc.) lorsqu'ils sont offerts en remplacement complet d'un repas;
- Les produits d'incontinence (protections) pour les usagers de 65 ans et plus.
Pour les personnes de moins de 65 ans étant prestataires de la Solidarité sociale, la demande de remboursement devra être faite auprès de cette instance.
Si vous souhaitez utiliser vos produits personnels autres que ceux fournis, ils seront entièrement à vos frais.

Les produits qui ne sont pas fournis :

- Produits et articles de beauté personnels (ex.: rasoir, brosse à dents, etc.);
- Médicaments avec ou sans ordonnance;
- Tabac, journaux, revues;
- Mouchoirs de papier ou papier hygiénique (autres que ceux fournis).

Les services fournis par la ressource

- **Le confort et la sécurité** en vous informant des actions à poser en cas d'urgence au niveau résidentiel;
- **Le service de trois (3) repas par jour et de collations** en respectant le guide alimentaire canadien et vos besoins particuliers s'il y a lieu (diète sans sucre, sans gluten ou autre):
 - Si vous décidez d'aller au restaurant ou de commander un repas, celui-ci sera à vos frais;
 - Si la ressource décide elle-même de commander un repas au restaurant pour tous, elle vous fournira ce repas;
 - Les repas pris à l'extérieur (ex.: fréquentation d'un centre de jour, atelier, centre de formation ou emploi) sont fournis par la ressource.
- **L'entretien du milieu de vie**, en se conformant aux normes d'hygiène et de salubrité reconnues. Bien sûr, si vous voulez participer à l'entretien de votre chambre, il vous sera possible de le faire selon vos capacités;
- **L'entretien des vêtements.** La ressource s'occupe du lavage et de l'entretien normal des vêtements incluant le repassage et reprisage mineur. Notez que le nettoyage à sec, s'il y a lieu, demeure à vos frais. Nous vous encourageons cependant à participer, selon vos capacités, à l'entretien de vos vêtements, comme à la maison;
- **Des soins d'hygiène au quotidien.** Une salle d'eau et une salle de bain complète est à votre disposition afin d'assurer vos soins d'hygiène. La ressource vous assistera selon vos capacités;
- **L'assistance**, si besoin, pour vous procurer des vêtements ou pour pouvoir vous procurer des soins personnels ou des services privés (ex.: coiffure, pédicure, massothérapie, etc.). Notez que ces services sont à vos frais;
- **La gestion de votre allocation pour vos dépenses personnelles**, si vous ou votre représentant n'êtes pas en mesure de le faire. La ressource tiendra à jour l'inventaire de vos biens. La gestion de votre allocation sera vérifiée sur une base régulière par les autorités compétentes (le responsable légal, le Curateur privé ou public, la Sécurité du revenu et l'établissement);
- **Un cadre de vie équilibré et adapté à vos besoins.** La personne responsable vous informe *clairement et simplement* des règles de vie et de fonctionnement dans la ressource (ex.: les heures de repas, l'horaire des visites des parents et amis, etc.);
- **Des activités organisées par la ressource ou dans la communauté;**
- **Un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et services sociaux nécessaires à votre condition.** Si la ressource doit vous accompagner pour des rendez-vous médicaux, parce que vos proches ne sont pas en mesure de le faire, aucun frais de déplacement ne vous seront chargés;
- **Une vigilance contre toutes formes d'abus ou de maltraitance** (physique, psychologique, sexuel, financier, etc.). Tout acte répréhensible ou toute situation de maltraitance fera l'objet d'un signalement auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- **Une présence en tout temps d'une personne responsable** ou selon votre degré d'autonomie que cette personne puisse être jointe au besoin;
- **Le maintien des liens avec votre famille** et les personnes significatives pour vous.

Les services à votre charge



- Service de coiffure;
- Service de soins des pieds spécialisés;
- Service de nettoyeur;
- Frais d'installation et comptes de téléphone, câble ou Internet personnels;
- Les frais d'interurbains que vous aurez effectués sur la ligne de la ressource;
- Les activités de loisirs;
- Les repas pris au restaurant;
- Le nettoyage à sec et le cordonnier;
- Tout autre service privé.

Les services professionnels offerts par le CISSS de Chaudière- Appalaches



En vivant dans une ressource de type familial ou une ressource intermédiaire, vous bénéficierez automatiquement de services professionnels de l'établissement.

Un intervenant vous sera assigné. Cet intervenant sera disponible pour répondre à vos besoins et suivra l'évolution de votre situation. Il travaillera en collaboration avec les responsables de la ressource, votre représentant ou vos proches afin de vous assurer les meilleurs services selon votre condition et les changements qui pourraient survenir.

De plus, en tout temps, il vous sera possible de communiquer avec votre intervenant pour discuter ou revoir votre plan d'intervention relativement à votre projet de vie.

Selon vos besoins, votre intervenant verra à vous faire rencontrer d'autres professionnels en physiothérapie, ergothérapie, nutrition ou autre. Si des équipements ou des aides techniques étaient nécessaires, ces professionnels s'assureront d'en faciliter l'acquisition, et ce, selon les meilleures conditions (prêts ou achats de matériel).

La vie sociale continue



En résidant en RI ou en RTF, vous serez encouragé à maintenir une vie sociale active et adéquate. Selon votre condition, vous pourrez aisément poursuivre vos activités extérieures. Il peut s'agir d'activités organisées ou de vos propres choix de sorties.

S'il s'agit d'activités organisées et planifiées, souvent en lien avec un organisme communautaire, un centre d'activité de jour ou un plateau de travail, la ressource vous fournira l'encadrement nécessaire pour vous soutenir afin de respecter l'horaire des transports, si vous devez prévoir un repas ou autre. Vous serez responsable de débourser les frais relatifs à ces activités pour les transports, mais non pour les repas ou boîtes à lunch, car la ressource doit vous fournir vos repas.

Dans la mesure où elles vous sont bénéfiques, vos propres choix d'activités extérieures seront fortement respectés. Il peut s'agir de sorties entre amis, avec un bénévole ou tout simplement d'aller prendre un café. Afin d'en assurer le bon déroulement, il sera important d'aviser les responsables de votre ressource de votre horaire de sortie. Vous serez responsable des frais encourus par ces sorties.

Sachez que si vous deviez faire un séjour dans votre famille ou connaissance, pour une durée dépassant 15 jours consécutifs, vos frais d'hébergement seront diminués à partir de la 16^e journée, et ce, jusqu'à votre retour dans la ressource.

Par ailleurs, si vous décidez d'aller en camp de vacances, vous devrez en acquitter les coûts.

Retenez que votre ressource vous aidera à accéder à des activités de loisirs et à la vie communautaire. Il sera important de lui faire part de vos goûts et de vos intérêts.



Dans le respect de vos droits



Les personnes qui sont hébergées en RI et en RTF conservent les mêmes droits que lorsqu'ils demeurent dans un autre milieu de vie. Par exemple, votre intimité ainsi que vos différentes valeurs (incluant vos pratiques religieuses) seront respectées en tout temps. Vous aurez également droit à la confidentialité et au respect de vos informations personnelles et de votre vie privée.

Le CISSS de Chaudière-Appalaches s'est doté d'un guide des valeurs qui constitue son code d'éthique. Ce dernier définit les trois valeurs de l'établissement, soit l'humanisme, la collaboration et l'équité ainsi que les obligations légales à l'égard des usagers.

Vous êtes donc en droit :

- D'être informé sur les services existants et sur la façon de les obtenir;
- De recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social avec continuité, de façon libre et éclairée;
- De participer aux décisions qui vous concernent;
- D'être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité, dans toute intervention;
- D'accéder à votre dossier;
- De porter plainte, exercer des recours et être assisté dans vos démarches.

Si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, la Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit que vous pouvez déposer une plainte auprès d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Celui-ci agit en toute indépendance. Ses services sont gratuits et confidentiels.

Mme Brigitte Landry, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Mme Prisca Brisson, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services par intérim ainsi que leur équipe sont disponibles pour recevoir et assurer le traitement des plaintes liées aux soins et aux services dispensés dans les installations du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Si vous désirez porter plainte, vous devez remplir le formulaire qui se trouve sur le site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches ou encore auprès de la ressource, et l'acheminer à l'une des adresses suivantes :

Pour les résidents des territoires de Thetford Mines, de la Beauce et des Etchemins :
1637, rue Notre-Dame Est, Thetford Mines (Québec) G6G 2V3

1 877 986-3587
commissaire.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca

Pour les résidents des territoires de Lotbinière, Lévis, Nouvelle-Beauce, Bellechasse, Montmagny et L'Islet :
55, rue du Mont-Marie, Lévis (Québec) G6V 0B8

1 877 986-3587
commissaire.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca



Afin de vous soutenir dans le respect de vos divers droits, les comités des usagers peuvent vous aider. Les comités des usagers sont des organismes visant la défense, la protection et le respect des droits des usagers. Ils sont les gardiens des droits des usagers. Ils sont là pour veiller à ce que vous soyez traité dans le respect de votre dignité et en reconnaissance de vos droits et libertés. Ils sont des porte-parole importants de l'ensemble des usagers auprès des instances de l'établissement.

Les cinq fonctions des comités des usagers:

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus auprès de l'établissement;
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
4. Accompagner ou assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il porte plainte;
5. S'assurer du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

N'hésitez pas à consulter le site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches et à vous référer à votre intervenant afin de recevoir des informations supplémentaires.

www.cisssca.com

En toute sécurité



Loi sur le tabac

La Loi sur le tabac est applicable pour les ressources intermédiaires régies par la LSSSS seulement. Dans ces ressources, il est interdit de fumer dans les chambres. Seules les personnes hébergées ont le droit de fumer dans la ressource d'hébergement s'il y a présence d'un fumoir. Si vous contrevenez à la loi, nous serons dans l'obligation de vous le rappeler.

À l'extérieur, il est interdit de fumer à moins de neuf mètres de toute installation et de toutes ouvertures telles que les fenêtres et les portes.

Gestion de médicament

Toute forme de médication avec ou sans ordonnance (Tylenol, Advil, sirop, crèmes, onguents, etc.) ne peut être conservée dans votre chambre. La ressource a la responsabilité de la conserver sous clef.

Comme à domicile, vous devez assumer les frais de vos médicaments. Cependant, la ressource verra à la gestion des livraisons, des renouvellements ou des changements au niveau de vos prescriptions, de concert avec votre médecin.

Pour votre santé et votre sécurité, tous les médicaments en vente libre, les produits naturels et les suppléments alimentaires doivent être préalablement autorisés par un professionnel de la santé.

En cas d'incident ou d'accident

En cas d'incident ou d'accident, la ressource doit se préoccuper de déclarer l'événement, de vous informer et de communiquer avec vos proches au besoin. De plus, elle doit apporter les correctifs et mettre en place les mesures préventives nécessaires afin d'éviter que cela ne se reproduise. Votre intervenant sera avisé de la situation.

Prévention des infections

La prévention des infections est importante en tout temps. En situation d'éclosion, certaines mesures peuvent être mises en place afin de limiter la propagation. Les visiteurs qui présentent des symptômes d'infection doivent également prendre des mesures pour réduire les risques.

Responsabilités et assurances personnelles

Les dommages corporels et matériels causés à un tiers ainsi que les biens personnels réguliers qui se trouvent dans votre chambre de la ressource d'hébergement sont protégés par le contrat d'assurance de la ressource.

Par contre, nous vous recommandons d'assurer vos biens précieux et particuliers (ex.: bijoux, vêtements de fourrure, ordinateur, bibelots, articles de collection, etc.) auprès de votre courtier d'assurances. De plus, il n'est pas recommandé de garder des sommes importantes d'argent sur soi ou dans votre chambre. Ces biens demeurent sous votre responsabilité. La ressource n'est pas responsable des pertes et des vols.



Alcool et drogue

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de consommer des produits alcoolisés et des drogues dans la ressource. Toute situation particulière doit être analysée et encadrée par l'établissement et la ressource.

Environnement sécuritaire

La ressource d'hébergement se veut un milieu de vie aussi sécuritaire que possible. La ressource est ainsi soumise à certaines normes, telles que :

- **Le respect de la gestion des produits dangereux et des produits personnels à risque;**
- **Le respect des normes en sécurité incendie :**
 - Un plan d'urgence décrivant la procédure à suivre en cas d'incendie est disponible à un endroit bien à la vue de tous;
 - Le personnel est formé pour agir adéquatement en cas de besoin.

Présence d'une personne responsable en tout temps. Cette personne est formée pour appliquer les techniques de réanimation cardio-respiratoire et de secourisme général.

Frais liés à l'hébergement



Contribution à l'hébergement

Le ministère de la Santé et des Services sociaux établit les montants de la contribution à l'hébergement en RI ou en RTF. Les taux sont habituellement révisés annuellement. L'établissement, et non la ressource, prélèvera le montant de votre contribution au début de chaque mois. Pour ce faire, vous ou votre représentant devrez remplir le formulaire «Adhésion au retrait direct» et fournir un spécimen de chèque.

Le paiement de votre contribution se fera toujours le 1^{er} de chaque mois. Si votre arrivée à la ressource se fait en milieu de mois, vous ne paierez que les jours de présence, même chose si vous quittez définitivement au milieu du mois. Si vous êtes hospitalisé, votre place demeure réservée aussi longtemps que la ressource où vous vivez correspond à vos besoins.

Advenant que vous quittiez définitivement la ressource en cours de mois (départ, réorientation dans un autre milieu de vie, décès), vous serez remboursé pour les journées payées en trop. Le remboursement se fera directement dans votre compte dans les semaines suivantes, sauf dans le cas où il s'agit d'un décès et que ce soit un chèque qui soit retourné à la succession.

Cependant, prendre note que vous devrez payer l'hébergement jusqu'à la date de libération complète de la chambre.

Dans le cas où le départ n'est pas causé par un décès, nous vous prions de bien vouloir attendre un avis officiel de non-retour de la part de votre intervenant social avant de libérer définitivement la chambre, et ce, afin de conserver une place advenant un changement dans votre situation qui puisse permettre un retour dans le milieu. Une fois que le non-retour est officiel, nous vous demandons de libérer la chambre le plus rapidement possible. Veuillez informer votre intervenant social lorsque votre chambre sera libérée afin d'éviter une surfacturation.

Si, au cours de votre séjour dans une ressource intermédiaire ou de type familial, vous deviez être hospitalisé, la ressource réservera votre place et protègera vos effets personnels jusqu'à votre retour. Vous continuerez alors d'assumer le coût total de votre hébergement. Enfin, si vous devez quitter le réseau d'hébergement public pour aller vivre ailleurs, vous aurez à payer la ressource tant et aussi longtemps que vos effets personnels ne seront pas libérés. L'établissement vous remboursera la balance des frais de séjour mensuels, et ce, peu importe la journée de votre départ dans le mois.

Pour toute autre absence prolongée, AUTRE que lors des hospitalisations (ex.: séjour dans votre famille), vous ne paierez que les 15 premiers jours de la durée de votre période d'absence, d'où l'importance d'en aviser votre intervenant social qui en informera l'intervenante responsable de la résidence.

Le Ministère ajustera donc automatiquement vos contributions d'année en année, et ce, pour tous les usagers vivant en ressource RI ou RTF. Même chose si vous atteignez l'âge de 65 ans. Toutefois, si vous recevez des prestations de la Sécurité du revenu et qu'il y a des changements de votre statut « temporaire ou sans contrainte à l'emploi », vous devrez en aviser votre intervenant.

**Pour toute autre question relative aux frais d'hébergement,
communiquez avec votre intervenant social.**

Contribution pour l'année 2020

Contribution payable par la personne hébergée en ressource de type familial (RTF) à partir du 1^{er} janvier 2020

RTF

Adulte (moins de 65 ans)

Selon Solidarité sociale reçue (réf.: Avis de décision envoyé par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale envoyé aux prestataires d'aide financière de dernier recours)

828\$	Pour l'adulte qui reçoit ses prestations de solidarité sociale depuis moins de 66 mois au cours des 72 derniers mois : soit 1 088\$ – 260\$ (dépenses personnelles) = 828\$
950\$	Pour l'adulte qui reçoit ses prestations de solidarité sociale depuis au moins 66 mois au cours des 72 derniers mois : soit 1 210\$ – 260\$ (dépenses personnelles) = 950\$
568\$	Pour l'adulte qui reçoit ses prestations de solidarité sociale de base et allocation pour contraintes temporaires : soit 828\$ – 260\$ (dépenses personnelles) = 568\$
430\$	Pour l'adulte qui reçoit ses prestations de solidarité sociale de base seulement : soit 690\$ – 260\$ (dépenses personnelles) = 430\$

Personne âgée (65 ans et plus)

32,10\$ par jour

963\$ La contribution mensuelle exigible ne peut excéder ce montant.

Contribution payable par la personne hébergée en ressource intermédiaire (RI) à partir du 1^{er} janvier 2020

RI

Adulte (moins de 65 ans)

Selon Solidarité sociale reçue (réf.: Avis de décision envoyé par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale envoyé aux prestataires d'aide financière de dernier recours)

828\$	Pour l'adulte qui reçoit ses prestations de solidarité sociale depuis moins de 66 mois au cours des 72 derniers mois : soit 1 088\$ – 260\$ (dépenses personnelles) = 828\$
950\$	Pour l'adulte qui reçoit ses prestations de solidarité sociale depuis au moins 66 mois au cours des 72 derniers mois : soit 1 210\$ – 260\$ (dépenses personnelles) = 950\$
568\$	Pour l'adulte qui reçoit ses prestations de solidarité sociale de base et allocation pour contraintes temporaires : soit 828\$ – 260\$ (dépenses personnelles) = 568\$
430\$	Pour l'adulte qui reçoit ses prestations de solidarité sociale de base seulement : soit 690\$ – 260\$ (dépenses personnelles) = 430\$

Personne âgée (65 ans et plus)

1 286,40\$ Montant mensuel MAXIMUM pour les clients sans exonération auprès de la RAMQ

